

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi memiliki posisi yang sangat penting. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Begitu pula dalam bidang kesehatan, sebuah Rumah Sakit juga membutuhkan SDM yang berkompeten untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pasien. RSUD Ploso merupakan Rumah Sakit tipe D yang baru berubah statusnya dari Puskesmas Ploso pada tahun 2013. Berdasarkan data kunjungan rawat inap diambil dari tiga tahun terakhir masih dibawah standart. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif karena bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan uji statistik. Sedangkan dari segi waktu, maka penelitian ini bersifat *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Ploso dengan jumlah sampel sebesar 72 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dari penilaian pasien kompetensi SDM serta kualitas pelayanan di unit rawat inap RSUD Ploso mayoritas sudah baik. Menurut uji statistik, kompetensi SDM berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $p < 0,05$ ($p = 0,000$). Sedangkan aspek kompetensi SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan penelitian adalah *trait* dan *self-concept*.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Ploso, disarankan rutin melakukan pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan kompetensi *soft skill* ataupun *hard skill* para SDM di RSUD Ploso.

Kata Kunci: Kompetensi, Konsep Diri, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Watak.

ABSTRACT

Human Resources in an organization has a very important position. The success of an organization is determined by the quality of the people working in it. Similarly, in the field of health, a hospital also need competent human resources to produce a quality service provided to patients. Hospital Ploso a new type D changed its status from health Ploso in 2013. Based on data taken from the inpatient visits last three years is still below the standard. The purpose of this study was to determine the effect of HR competencies to service quality in inpatient hospital units Ploso.

This research is a quantitative as it aims to analyze the influence between variables were analyzed using statistical tests. Meanwhile, in terms of time, then this research is cross sectional. The sample in this study is Ploso hospital inpatients with a sample size of 72 people. The sampling technique used is the probability sampling.

Based on the results of the assessment of the patient as well as the competence of human resources in the service quality of inpatient hospital unit Ploso majority has been good. According to the statistical test, HR competence affect the quality of service by the significant value of $p < 0.05$ ($p = 0.000$). While aspects of HR competencies that most influence on the quality of service based on the research is the trait and self-concept.

In order to improve the quality of care hospitals Ploso, it is advisable to as well as the training routine that can develop soft skill competencies or hard skills of the human resources in hospitals Ploso.

Keywords: Competence, Human Resources, Quality of Service, Self-Concept, Trait